

# Сколько ремонтов по гарантии по законодательству РФ?



Статья 18 Федерального закона «О защите прав потребителей» гласит, что осуществлять ремонт по гарантии разрешается неограниченное количество раз. Совсем иной вопрос – имеет ли это смысл? Если неисправность появляется в одном и том же элементе, то нет ли необходимости отказаться от товара и вернуть потраченные на него деньги.

## Количество возможных осуществлений ремонта по гарантии

Законодатель, в своем стремлении защитить права потребителей, позволяет во время срока гарантии потребовать замены товара ненадлежащего качества или вообще расторгнуть договор купли-продажи, проще говоря, потребовать возвращения потраченных денежных средств.

Если все же не хочется по каким-то причинам обменивать товар или требовать возврата денег, то можно сдать товар для производства гарантийного ремонта, конечно, если недостатки товара не были обговорены при покупке.

**Количество раз, которое товар можно сдавать для гарантийного ремонта не оговорено в нормативно-правовых актах, соответственно считается неограниченным.**

**В соответствии с пунктом первым ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей», в случае выявления недостатков товара в период действия гарантии возможно:**

- Производство гарантийного ремонта непосредственно продавцом или же третьими лицами, работа которых так же

будет оплачена продавцом;

- Покупатель может потребовать заменить на такой же товар;
- Предмет товарооборота может быть обменен на товар той же марки, но, например, другой модели с возмещением разницы в цене;
- Уменьшение стоимости некачественного товара;
- Кроме этого, можно потребовать полного возвращения денег.

Таким образом, законодательство предоставляет выбор каким из пяти возможностей воспользоваться, при этом у покупателя нет обязанности объяснять мотивы своего выбора продавцу.

**Любое из этих требований можно предъявить во время гарантийного срока.**

Однако если гарантия распространяется на товар менее чем 2 года, то законодатель позволяет в течении этого времени воспользоваться предоставленным преимуществом, но доказывание недостатков товаров, то что они возникли до передачи покупателю, возлагается уже на покупателя.

В случае если покупатель выявил неисправности в приобретенном предмете, то он имеет право, в числе прочего, расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возвращения потраченных денег.

Покупатель обязан возратить некачественный товар, но оплатить затраты на его доставку оплачивает продавец. Эта норма закреплена пунктами 4, 5 ст. 503 ГК РФ и пунктом 1 ст.18 ФЗ от 07.02.1992 N 2300-1.

Свое требование о возвращении денег за товар ненадлежащего качества покупатель может предъявить не только продавцу, но и изготовителю, и импортеру. Впрочем, как и все требования, касающиеся некачественного товара.

**Алгоритм действий покупателя, что бы вернуть некачественный товар**

## **Убедитесь, что срок предъявления требований не истек**

По общепринятым нормам покупатель имеет право требовать расторжения договора и возвращения стоимости некачественного товара во время действия гарантийного срока либо же срока годности.

Бывает, что он не прописан в договоре и тогда претензии можно предъявить в разумный срок, но не превышающий двух лет со дня покупки. Большие сроки могут быть установлены либо договором купли-продажи либо п. 1 ст. 19 Федерального Закона N 2300-1 и пунктами 30, 31 Правил, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55.

Необходимо понимать, если гарантийный срок, прописанный в изначальном договоре, менее двух лет, а неисправности предмета товарооборота выявлены уже, когда он истек, то вернуть товар можно в течении двух лет. Однако при условии, что недостатки товара или же причины, приведшие к неисправности, появились еще до передачи товара покупателю. Но обязанность доказывать это возлагается на приобретателя.

Когда приобретенный товар технически сложный: автомобиль, скутер, планшетные компьютеры и т. п., покупатель вправе выдвинуть требование о возврате ему полной стоимости покупки в течение всего 15 дней со дня фактической передачи в собственность.

**После этого срока предъявление таких требований возможно только в некоторых случаях, предусмотренных законодателем:**

- если установлены значительные недостатки;
  - если продавец нарушил установленный Законом срок для устранения неисправностей;
  - если из-за неоднократного производства гарантийного ремонта покупку не было возможности использовать в общем 30 и более суток в течение года.
- **Составьте претензию и направьте ее продавцу**

Для написания претензии не установлена точная норма оформления, поэтому обычно составляется в свободном изложении.

**Однако в ней обязательно должны быть указаны:**

- Анкетные данные, адрес, контактная информация заявителя;
- Название товара, время, место приобретения товара
- Способ оплаты товара;
- Подробное описание неисправности, даты, времени и обстоятельствах ее обнаружения;
- Высказывание желания о расторжении договора купли-продажи;
- Требования о возврате полной стоимости некачественного товара.

Рекомендуется приложить к такой письменной претензии документы, подтверждающие покупку, оплату и получение товара. Однако стоит помнить, что утрата чека или любого другого документа, подтверждающего факт либо условия приобретения товара, не может быть причиной отказав удовлетворении требований, на основании п. 5 ст. 18 Закона N 2300-1.

Лучше всего претензию составить в двух экземплярах. Второй экземпляр передается продавцу, а на экземпляре, который останется у покупателя, ответственное лицо (приемщик) указывает свою фамилию, дату, время получения претензии, подпись и оттиск печати. Это нужно для того, чтобы подтвердить факт передачи претензии.

В случае если продавец отказывается принять претензию, либо заверить второй экземпляр, то выход очень простой – претензию необходимо направить почтовым отправлением с уведомлением. Так же нужно сделать и опись вложений.

Покупатель обязан вернуть некачественный товар, но оплатить затраты на его доставку оплачивает продавец. Эта требование закреплено в п. 5 ст. 503 ГК РФ п. 1 ст. 18 Закона N 2300-1.

**При необходимости, участвуйте в проверке товара**

Продавец всегда должен принять некачественный товар у приобретателя и если неисправность и ее причина неочевидны провести проверку качества. Покупатель имеет право принять участие в такой проверке.

В рамках проверки товара может быть проведена экспертиза, которую оплачивает продавец. Покупатель также в праве участвовать в ходе экспертизы. В случае несогласия с заключением эксперта покупатель вправе обжаловать результаты в суде.

Однако, если эксперт при проведении исследования обнаружит, что неисправность возникла по вине покупателя, а не продавца, тогда оплатить все издержки на проведение экспертизы и транспортировку товара должен будет покупатель.

### **Возмещение стоимости неисправного товара**

Дата, с которой исчисляется срок возмещения полной стоимости некачественного товара, – это дата подача требования об этом. Законодатель дает возможность продавцу выплатить деньги в течении 10 дней.

Возврату подлежит полная сумма, уплаченная при покупке. Продавец не должен удерживать денежные средства за время пользования товаром, утрату им товарной стоимости, либо понижение стоимости при продаже.

### **Обращение в суд, если имеются вопросы, которые не удается решить**

**В судебном порядке можно взыскать с продавца не только стоимость товара, но также возмещения:**

- убытков, понесенных приобретателем из-за продажи ему некачественного товара. Например, если приобретались оборудование для производства, а оно оказалось ненадлежащего качества;
- За несвоевременное возвращение стоимости некачественного

товара есть возможность потребовать неустойку (пеню) в размере 1 % от стоимости предмета товарооборота за каждый день просрочки;

- Морального вреда.

Все требования о причинении убытков, указанные выше, можно указать и в претензии. Однако на практике продавец не спешит выплатить их добровольно. Но законодатель, желая уменьшения обращений в суд, штрафует продавца, если, заявленные покупателем требования, не выполнены до судебного разбирательства. В таком случае, судья выносит решение о взыскании штрафа с продавца в пользу истца в размере 50 % от суммы решения суда.

Также, если суд удовлетворит претензии покупателя, то в соответствии с частью первой ст. 88, ст. 94, ч. 1 ст. 98, ч. 1 ст. 100 ГПК РФ, пунктами 2-4 Постановления Пленума Верховного суда РФ от 21.01.2016 N 1 с продавца могут быть взысканы судебные и иные издержки, понесенные покупателем.

**Денежные выплаты по неустойкам и штрафам, которые переводятся покупателю, облагаются налогом на добавочную стоимость. Однако присужденная выплата компенсации морального вреда не подлежит обложению НДФЛ.**

Перед тем как обратиться к продавцу с претензией к продавцу, производителю или импортеру необходимо сделать копии абсолютно каждого из документов, подтверждающих факт совершения сделки.

Это могут быть и кассовые чеки, наброски, обсчет заказа, всевозможные квитанции, и конечно же договоры. Не стоит отчаиваться, если они утрачены – можно заявить свидетелей, которые подтвердят покупку.

Следующий шаг – написание претензии в двух копиях на имя продавца, в которой указывается требования к продавцу в соответствии со статьями 20-22 Федерального Закона «О защите прав потребителей», анкетные данные и контакты потребителя. К претензии необходимо приложить фиксирующие свидетельство факта

сделки.

Один экземпляр отправляется продавцу, а во втором ставится запись о доставлении с указанием даты направления письменной претензии. Продавец, в присутствии приобретателя, имеет право установить причины неисправностей, а в случае отказа покупателя, сообщить потребителю о результатах проверки.

**При приеме товара на проверку его качества должен быть составлен акт приема-передачи, в котором необходимо указать внешний вид (отсутствие или наличие повреждений, неизменность заводских пломб). Перед тем как поставить подпись необходимо внимательно изучить этот документ.**

**После того как покупателя уведомили о результатах проведенной проверки, могут быть такие варианты:**

- Полное удовлетворение заявлений покупателя. Это происходит в случае подтверждения заводского брака(некачественного обслуживания);
- Отказ в удовлетворении требований приобретателя, если неисправность вызвана неправильной эксплуатацией товара непосредственно покупателем. Если же у приобретателя все же есть сомнения в качестве проведенной экспертизы (проверки), есть возможность назначить независимую экспертизу. Если она дала иной ответ, то необходимо подавать исковое заявление.